

L'objecte del present contracte és el servei de manteniment i gestió de dades del mòdul de Gestió d'incidències del programari Aladdin per l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.

Inclou el manteniment (operatiu i evolutiu) dels mòduls d'acord amb el detall explicat en aquest Plec i les despeses associades al servidor on s'allotja aquesta solució

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1. ANTECEDENTS I SITUACIÓ ACTUAL

L'Institut Municipal de Mercats de Barcelona va instal·lar durant l'any 2020 el mòdul del programari Aladdin de gestió d'incidències que durant els anys 2021 i 2022 ha evolucionat d'acord amb els requeriments de l'IMMB incorporant noves tipologies i fluxos d'atenció que donen suport a aquestes. Alhora s'han actualitzat també les funcionalitats de reporting i personalitzat els informes que el programari facilita per defecte

2. DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMARI INSTAL·LAT

2.1. DEFINICIÓ DE LA SOLUCIÓ DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Mòdul de gestió d'incidències: Funcionalitats suportades

El programari permet fer peticions de servei o registrar incidències. Les funcionalitats del programari son :

- Entrada de peticions de servei o incidències
- Registre de peticions i respostes
- Tancament registrant data i hora i tipus de petició.
- Enviament de emails automàtics.
- Gestió de organitzacions i usuaris que fan peticions.
- Informes de temps de resposta i tipologia de peticions.

Clients : Organismes que poden fer peticions. Actualment els clients son els 40 mercats del IMMB. El responsable del manteniment de cada instal·lació pot crear nous organismes i els seus respectius contactes amb dret a fer peticions de servei o incidències. Tots els clients tenen un usuari i contrasenya per a obrir la petició i escriure les respostes corresponents.

Peticions : Gestionem les peticiones de servei o incidències. Responem i/o tanquem les petició. Les respostes introduïdes en el formulari s'envien automàticament a través de correu electrònic.

Actualment el programari té aproximadament 50 usuaris distribuïts entre els responsables de manteniment del IMMB, els responsables de mercats i els directors d'àrees.

3. SERVEIS ASSOCIATS AL CONTRACTE

3.1. MANTENIMENT OPERATIU

El proveïdor haurà de proveir un seguiment actiu de la qualitat del servei, en dos àmbits principals:

- Manteniment operatiu: Altes, baixes d'usuaris, redireccionament dels fluxos d'incidències a nous usuaris, canvis en els fluxos de treball associats a l'activitat d'obres i/o actuacions especials derivades de l'activitat de serveis tècnics. Aquest manteniment operatiu es fa d'acord amb les funcionalitats estàndard del programari i d'acord amb les funcionalitats validades i en producció.
- Seguiment de l'estat dels dos mòduls instal·lats : suport a usuaris en les tasques de reporting i ús d'eines i/o repàs en formacions quan des de l'àrea de Sistemes de l'IMMB es consideri necessari i derivades de l'anàlisi dels informes d'actuació on es detectin assignacions d'incidències a tipologies errònies per part dels usuaris i d'acord amb la previsió d'hores que s'indica en el punt 4.2

3.2. ACTUACIONS DE MANTENIMENT DERIVADES DEL MAL FUNCIONALMENT DEL PROGRAMARI

Davant de la detecció d'un mal funcionament, el proveïdor haurà de portar a terme una actuació correctiva del programari instal·lat. La resolució d'incidències relacionades amb el manteniment es farà segons els següents nivells de servei. Aquestes actuacions no estan incorporades en el manteniment operatiu, tal i com ha estat definit però formen part de la garantia del programari i en el cas que siguin imputables a un mal funcionament d'aquest *i especialment per el que fa a l'accés en productiu a la solució hostatjada en un servidor a càrrec de l'adjudicatari* es faran d'acord amb aquests nivells d'acord de servei en hores que van a càrrec de l'adjudicatari

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució
Incidència crítica	1 hora	4 hores	8 hores
Incidència greu	2 hores	8 hores	22 hores
Incidència normal	4 hores	16 hores	40 hores

Tipus d'incidències:

- Incidència crítica: El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació.
- Incidència greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.
- Incidència normal: El sistema o una de les seves funcionalitats té una incidència normal

Franges de temps:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- Temps de diagnòstic. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.
- Temps de resolució. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

El temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres.

Es fa notar que en el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest cas, una millor resposta en un temps, dona més marge en els temps de resposta posterior.

3.3. MANTENIMENT EVOLUTIU

L'IMMB incorporarà noves tipologies d'actuació en el mòdul de gestió d'incidències que són el resultat dels processos d'operació que es produeixen sobre el terreny en els diferents mercats municipals. L'adjudicatari ha de contemplar que caldrà dedicar hores de les previstes genèricament en el servei de manteniment a introduir noves tipologies. Aquest és el concepte que, en el context d'aquest plec tècnic es considera manteniment evolutiu

Per tant, addicionalment a noves tipologies que es puguin resoldre amb la modificació particular o parcial de workflows d'actuació ja definits en l'eina també es podrà donar el cas que calgui dissenyar nous models de workflow no contemplats actualment en el conjunt de processos d'assignació que l'eina disposa com a workflows estàndard i que ja han estat validats per els Departaments de mercats i Serveis Tècnics de l'IMMB.

Aquests nous models de workflows entre els que està previst s'incloure punts de control de xarxa de telecomunicacions i sensors de control de temperatura seran objecte d'hores d'evolutius per el període objecte d'aquest manteniment.

Addicionalment, és possible que calgui incorporar a l'eina nous workflows que es vagin detectant per part de SSTT i el licitador haurà de fer una previsió d'aquests esforços en la seva proposta econòmica

4. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari proporcionarà l'equip que consideri necessari, amb els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el contracte complint els objectius, els temps de resolució i la qualitat exigible.

4.1. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS

Per poder donar resposta a les possibles incidències que es puguin produir durant el període de manteniment cal acreditar el domini i coneixement d'aquest mòdul d'Aladdin, en el cas de que no sigui l'empresa propietària del programari qui faci el servei de manteniment

Mòduls:

- Gestió d'incidències

4.2. DEDICACIONS PREVISTES/ANY

MANTENIMENT OPERATIU

Hores de monitorització: 56

Hores formació: 9

Hores per canvis/modificacions (altes, baixes, redireccionaments de correus, modificacions de fluxos actuals que no suposin nou desenvolupament*): 28

*Si no hi ha hores destinades al manteniment operatiu pel que fa referència a canvis/modificacions aquestes passaran a incrementar la borsa de manteniment evolutiu i s'hauran de gastar en aquest concepte en l'apartat de manteniment evolutiu anual

MANTENIMENT EVOLUTIU

Hores d'anàlisi-desenvolupament i parametrització:20

Hores posada en producció :12

Hores formació: 8

5. FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà factures trimestrals que seran abonades amb posterioritat a la verificació de les prestacions rebudes d'acord amb l'abast, els objectius, els temps de resolució i la qualitat exigible, d'acord amb aquest Plec Tècnic, per part de l'equip IMMB.

Barcelona, 6 de març de 2023

Pilar Roca i Viola

Direcció d'Organització, Màrqueting i Sistemes

Institut Municipal de Mercats